

Conditions spécifiques Livebox Caraïbes

Les présentes Conditions Spécifiques des offres « Livebox Caraïbes » relèvent des Conditions Générales de l'Abonnement au service téléphonique.

ARTICLE 1. OBJET DES CONDITIONS SPÉCIFIQUES

Les présentes Conditions Spécifiques ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles Orange fournit une offre « Livebox Caraïbes » permettant au client de bénéficier, moyennant un montant forfaitaire mensuel, de :

- l'accès au réseau et au service téléphonique tel que défini aux Conditions Générales de l'Abonnement au service téléphonique ;
- un forfait de communications téléphoniques (Essentiel 2h, Essentiel 4h, Infini) et l'application de tarifs spécifiques sur certaines communications ;
- les services de Présentation du Nom, Transfert d'Appel/Transfert d'Appel International et Signal d'Appel, sous réserve des compatibilités techniques ;
- l'accès à un bouquet de chaînes de télévision (sous réserve d'éligibilité).

ARTICLE 2. DESCRIPTION DES OFFRES « LIVEBOX CARAÏBES »

2.1 Accès au réseau et au service téléphonique

Le client bénéficie, pour chaque période de facturation, de l'accès au réseau et au service téléphonique.

Pour connaître le détail des conditions de fournitures et d'utilisation de l'accès au service téléphonique, le client est invité à se reporter aux Conditions Générales de l'Abonnement au service téléphonique.

2.2 Forfait de communications et tarifs spécifiques

La gamme Livebox Caraïbes se décline en 3 offres : Essentiel 2h, Essentiel 4h et Infini.

« Livebox Caraïbes Essentiel 2h »

Le client bénéficie, 24h/24 et 7 jours sur 7, pour chaque période de facturation de :

- 1 heure de communications téléphoniques analogiques au départ de la ligne fixe de l'abonné en Guadeloupe, Martinique, Guyane française, St-Martin, St-Barthélémy vers :
  - les fixes de Guadeloupe, Martinique Guyane française, St-Martin, St-Barthélémy, Réunion, Mayotte, St-Pierre-et-Miquelon,
  - les fixes de métropole (y compris les n^os en 087 et 09X),
  - les fixes de 50 destinations internationales (Afrique du Sud, Allemagne, Angleterre, Argentine, Australie, Autriche, Belgique, Bulgarie, Canada, Chine, Chypre, Costa Rica, Danemark, Écosse, Espagne, Estonie, États-Unis, Finlande, Grèce, Hawaï, Hong-Kong, Hongrie, Iles Vierges, Inde, Irlande, Israël, Italie, Kenya, Laos, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malaisie, Monaco, Norvège, Nouvelle-Zélande, Pays-de-Galles, Pays-Bas, Pologne, Porto-Rico, Portugal, République Tchèque, Roumanie, Singapour, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, Taiwan, Thaïlande, Vietnam) ;
- 1 heure de communications téléphoniques analogiques au départ de la ligne fixe de l'abonné en Guadeloupe, Martinique, Guyane française, St-Martin, St-Barthélémy vers :
  - les mobiles de Guadeloupe, Martinique, Guyane française, St-Martin, St-Barthélémy, Réunion, Mayotte, St-Pierre-et-Miquelon,
  - les mobiles de métropole (y compris les n° en 087 et 09X) ;

« Livebox Caraïbes Essentiel 4h »

Le client bénéficie, 24h/24 et 7 jours sur 7, pour chaque période de facturation de :

- 2 heures de communications téléphoniques analogiques au départ de la ligne fixe de l'abonné en Guadeloupe, Martinique, Guyane française, St-Martin, St-Barthélémy vers :
  - les fixes de Guadeloupe, Martinique, Guyane française, St-Martin, St-Barthélémy, Réunion, Mayotte, St-Pierre-et-Miquelon ;
  - les fixes de Métropole (y compris les n^os en 087 et 09X) ;

- les fixes de 50 destinations internationales (Afrique du Sud, Allemagne, Angleterre, Argentine, Australie, Autriche, Belgique, Bulgarie, Canada, Chine, Chypre, Costa Rica, Danemark, Écosse, Espagne, Estonie, États-Unis, Finlande, Grèce, Hawaï, Hong-Kong, Hongrie, Iles Vierges, Inde, Irlande, Israël, Italie, Kenya, Laos, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malaisie, Monaco, Norvège, Nouvelle-Zélande, Pays-de-Galles, Pays-Bas, Pologne, Porto Rico, Portugal, République Tchèque, Roumanie, Singapour, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, Taiwan, Thaïlande, Vietnam) ;

- 2 heures de communications téléphoniques analogiques au départ de la ligne fixe de l'abonné en Guadeloupe, Martinique, Guyane française, St-Martin, St-Barthélémy vers :
  - les mobiles de Guadeloupe, Martinique, Guyane française, St-Martin, St-Barthélémy, Réunion, Mayotte, St-Pierre-et-Miquelon,
  - les mobiles de métropole (y compris les n^os en 087 et 09X).

« Livebox Caraïbes Infini »

Le client bénéficie, 24h/24 et 7 jours sur 7, pour chaque période de facturation de communications téléphoniques analogiques illimitées au départ de la ligne fixe de l'abonné en Guadeloupe, Martinique, Guyane française, St-Martin, St-Barthélémy vers :

- les fixes de Guadeloupe, Martinique, Guyane française, St-Martin, St-Barthélémy, Réunion, Mayotte, St-Pierre-et-Miquelon,
- les fixes de métropole (y compris les n^os en 087 et 09X),
- les fixes de 50 destinations internationales (Afrique du Sud, Allemagne, Angleterre, Argentine, Australie, Autriche, Belgique, Bulgarie, Canada, Chine, Chypre, Costa Rica, Danemark, Écosse, Espagne, Estonie, Etats-Unis, Finlande, Grèce, Hawaï, Hong-Kong, Hongrie, Iles Vierges, Inde, Irlande, Israël, Italie, Kenya, Laos, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malaisie, Monaco, Norvège, Nouvelle-Zélande, Pays-de-Galles, Pays-Bas, Pologne, Porto Rico, Portugal, République Tchèque, Roumanie, Singapour, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, Taiwan, Thaïlande, Vietnam),
- les mobiles de Guadeloupe, Martinique Guyane française, St-Martin, St-Barthélémy, Réunion, Mayotte, St-Pierre-et-Miquelon,
- les mobiles de métropole (y compris les n^os en 087 et 09X).

Pour les appels vers les autres destinations (vers les fixes et mobiles internationaux hors destinations incluses dans l'offre), la facturation se fera selon des conditions notamment tarifaires, des plages horaires, ainsi que des coûts de mise en relation spécifiques précisés au Catalogue des Prix des offres et services de la téléphonie fixe Orange (ci-après désigné « Catalogue des Prix »).

Ces conditions s'appliquent 24h/24 et 7j/7.

Le suivi de consommation des communications hors forfait illimité peut être effectué grâce à un serveur vocal de suivi de consommation accessible par le 30 00 (sous réserve de compatibilités techniques).

Modalités d'accès au serveur vocal

L'accès au suivi de consommation des communications hors forfait illimité par le 30 00 s'effectue à partir d'un poste téléphonique à fréquences musicales, en déclinant le code confidentiel choisi sur le 30 00. Le 30 00 n'est pas accessible via le service Ma ligne fixe étendue.

Le choix du code confidentiel et sa gestion (modification ou déblocage éventuels) sont réalisés selon la procédure en place sur le 30 00. Le client est invité à se renseigner par téléphone ou en boutique Orange.

Suivi de consommation

Le serveur fournit l'état de la consommation hors forfait illimité. Ce serveur est disponible dans les dix (10) jours ouvrés suivant la mise en œuvre du forfait.

Les informations données par ce serveur sont fournies à titre indicatif. En cas de non adéquation entre les informations délivrées par le serveur et les informations figurant sur la facture fixe Orange, seule cette dernière fait foi.

La mise à jour des données du serveur s'effectue tous les jours. Toutes les informations relatives à la consommation d'un jour donné jusqu'à minuit sont prises en compte dès le jour suivant à partir de 8 heures. Cependant Orange ne garantit pas la mise à jour des données du serveur les samedis, dimanches et jours fériés. Dans ce cas, les informations relatives à la consommation d'un jour donné jusqu'à minuit sont prises en compte dès le jour ouvré suivant à partir de 8 heures.

En cas de non consultation par le 30 00 ou par Webfact dans le délai d'un (1)mois après l'inscription au forfait, le suivi de consommation est suspendu. La remise en service s'effectue sur simple demande du client auprès de son Service Clients ou boutique Orange.

En cas de non consultation du serveur pendant une durée de quatre (4) mois consécutifs, les informations de suivi ne sont plus accessibles par le client. La mise à jour des données est réactivée à partir du jour où le client tente la consultation. L'état de la consommation hors forfait illimité pour le bimestre de facturation en cours est alors reconstitué automatiquement et de nouveau accessible dans les jours suivants.

En cas d'incident d'exploitation, la mise à jour des informations peut être différée et le client doit renouveler sa consultation ultérieurement.

Sont exclues de l'offre « Livebox Caraïbes », les destinations spécifiques suivantes :

- les appels vers les services spéciaux nationaux et internationaux accessibles par une numérotation particulière ou faisant l'objet d'une tarification spécifique (Transpac, Télétel, Audiotel, Minitel, les n^os en 3BPQ, etc) ;
- les appels vers les numéros d'accès à Internet et certains numéros géographiques ou non géographiques dont l'usage est inapproprié et/ou abusif conformément aux présentes ;
- les communications numériques ;
- les appels passés via le service Ma ligne fixe étendue.

2.3 Présentation du Nom

Le service « Présentation du Nom » permet au client, dès qu'il reçoit un appel sur sa ligne téléphonique, d'obtenir, avant de décrocher son combiné, des informations sur l'appel. Ces informations (définies ci-après) sont présentées au terminal du client pendant la phase de sonnerie.

Le service « Présentation du Nom » est conçu pour présenter au terminal du client les informations suivantes :

- la date et l'heure de l'appel ;
- dans la limite de cinquante (50) caractères, le nom, le prénom (ou la raison sociale ou la dénomination sociale pour les professionnels) du titulaire de la ligne appelante lorsque ces données sont contenues dans la base « Présentation du Nom ». Les données qui constituent cette base sont issues de bases de données provenant des annuaires d'Orange ;
- le numéro de téléphone de la ligne à partir de laquelle les appels sont émis, également désigné ci-après « numéro de l'appelant » ; à défaut le numéro de l'appelant est remplacé par une indication d'indisponibilité.

Fonctionnement du service

Les numéros de téléphone relatifs aux appels émanant de l'étranger ou d'un réseau d'un opérateur tiers ne peuvent être présentés au terminal du client que s'ils sont fournis par le réseau d'origine. À défaut, le numéro de l'appelant est remplacé par une indication d'indisponibilité.

Si les noms, prénoms (ou raisons sociales ou dénominations sociales pour les professionnels) ne figurent pas dans la base « Présentation du Nom », seul le numéro de la ligne appelante sera présenté, sous réserve que ce numéro ne soit pas remplacé par une indication d'indisponibilité et qu'il ne fasse pas l'objet des autres restrictions. Par ailleurs, les informations sur le nom des clients d'Orange en Liste Rouge et en Liste d'opposition aux services de recherche inversée d'Orange ne sont pas présentées au terminal car elles ne figurent pas dans la base « Présentation du Nom ». Les informations sur le nom des appelants de l'étranger, ou d'abonnés à un opérateur mobile, ou d'abonnés à un opérateur tiers de boucle locale (non abonnés à Orange) peuvent ne pas être présentées au terminal du client si elles ne figurent pas dans la base « Présentation du Nom ». Seul le numéro est présenté au terminal du client, sous réserve que ce numéro ne soit pas remplacé par une indication d'indisponibilité ou que l'appel n'ait pas été émis en mode secret.

Lorsque le terminal dispose d'un répertoire et que le client a enregistré dans celui-ci des noms associés au numéro de téléphone de correspondants, seules ces informations sont présentées au terminal du client pour les appels provenant de ces correspondants.

- Dans le cas où le client a transféré ses appels, les informations relatives à ces derniers ne sont pas présentées au terminal auquel étaient destinés ces appels.
- Dans le cas où le client a transféré ses appels vers une ligne disposant du service « Présentation du Nom », et d'un terminal compatible avec ce service, les informations (nom, prénom ou raison sociale + numéro de téléphone) relatives à l'appel sont présentées au terminal destinataire du « Transfert d'Appel/Transfert d'Appel International », sous réserve des autres restrictions.
- Dans le cas où le client a transféré ses appels vers une ligne qui ne dispose pas du service « Présentation du Nom » et/ou qui ne dispose pas d'un terminal compatible avec ce service, les informations relatives à l'appel ne sont pas présentées au terminal vers lequel les appels sont transférés.
- Dans le cas où le client a transféré l'ensemble de ses appels sur la « Messagerie Vocale standard Orange » ou sur une autre messagerie que la « Messagerie Vocale standard Orange », les informations relatives à ces derniers ne sont pas présentées au terminal du client.
- Dans le cas où le client a transféré, en cas d'occupation de sa ligne ses appels sur la « Messagerie Vocale standard Orange », les informations relatives à ces derniers ne sont pas présentées au terminal du client.
- Dans le cas où le client, qui dispose d'un téléphone compatible, a transféré en cas de non réponse, ses appels sur la « Messagerie Vocale standard Orange », les informations relatives à ces derniers sont présentées au terminal du client, sous réserve des autres restrictions visées.

C'est la mention du numéro d'accès de la « Messagerie Vocale standard Orange » (ou pour certains terminaux « Top Message », ancienne dénomination, pré-enregistrée) qui est présentée au terminal compatible.

Seul le numéro du serveur PCV France est présenté au terminal compatible.

Lorsque la ligne appelée est occupée, le réseau d'Orange indique par un signal sonore le deuxième appel et présente les informations relatives au deuxième appel au terminal du client, sous réserve des autres restrictions. Le client doit disposer d'un terminal compatible qui permette la « Présentation du Nom » pendant le « Signal d'Appel ».

Selon l'origine de l'appel, le numéro présenté au terminal appelé est celui :

- du publiphone si l'appel est passé à partir d'un publiphone. Dans ce cas, le nom associé est « cabine téléphonique » ;
- de la ligne à partir de laquelle les appels sont passés pour les appels émis via le service Ma ligne fixe étendue ou d'un procédé équivalent (Ticket Téléphone, etc.). Dans ce cas, le nom associé est celui du titulaire de cette ligne appelante ;
- du téléphone mobile en cas d'appel en provenance d'un réseau de radiotéléphonie numérique (GSM, DCS 1800, UMTS, 3G, Edge). Dans ce cas, seul le numéro de la ligne appelante sera présenté, sauf si les informations relatives à l'appelant figurent dans la base « Présentation du Nom ». Le numéro sera présenté sous réserve que ce numéro ne soit pas remplacé par une indication d'indisponibilité et qu'il ne fasse pas l'objet des autres restrictions ;
- de la borne radioélectrique pour les appels émanant d'un réseau à la norme Pointel ou d'un réseau mobile analogique. Dans ce cas, il n'est pas présenté de nom au terminal du client, aucun nom n'étant associé aux numéros des bornes radioélectriques dans la base « Présentation du Nom » ;
- de l'installation appelante dans le cas où l'appel provient d'une installation privée à raccordement analogique. Dans ce cas, le rappel du numéro fourni ne permet pas toujours d'atteindre le terminal de l'appelant. Le nom présenté est celui associé au numéro de l'installation appelante (NDI, Numéro de Désignation de l'Installation), si ce NDI fait l'objet d'une inscription annuaire et figure dans la base « Présentation du Nom » ;

- du terminal appelant pour les appels provenant d'une installation Numéris dans le cas où cette installation a fourni ce numéro.

Remarque :

Dans le cas où l'installation ne fournirait pas le numéro du terminal appelant, le numéro de l'installation et le nom associé au numéro de cette installation sont présentés ; dans ce cas, le rappel du numéro fourni ne permet pas toujours d'atteindre l'installation de l'appelant.

Si le numéro du terminal fourni par l'installation ne fait pas l'objet d'une inscription annuaire, le nom fourni sera celui associé au numéro de l'installation appelante (NDI, Numéro de Désignation de l'Installation), dans la mesure où ce NDI fait l'objet d'une inscription annuaire.

Dans le cas où l'appelant n'a pas souhaité transmettre son numéro en utilisant une des procédures de secret, les informations suivantes sont présentées au terminal du client :

- la date et l'heure de l'appel ;
- à la place du numéro de téléphone et de l'information nom de la ligne appelante, une indication d'indisponibilité.

2.4 Transfert d'Appel/Transfert d'Appel International

Le service Transfert d'Appel permet de faire suivre les appels reçus sur la ligne téléphonique du Client, située dans la zone Outre-mer (Antilles françaises, Guyane française), vers une autre ligne téléphonique dont le numéro est aussi dans la zone Outre-mer (en intra-zone Outre-mer).

Dans le cadre de l'offre Livebox Caraïbes, le client bénéficie de l'option du service Transfert d'Appel International, qui permet de faire suivre les appels reçus dans la zone Outre-mer vers un N° à l'étranger ou en métropole. Les appels en provenance de l'étranger ne peuvent pas transiter par la France métropolitaine et la zone Outre-mer.

Pour réaliser l'activation/désactivation immédiate du Transfert d'Appel/Transfert d'Appel International, le client a le choix entre plusieurs possibilités :

- effectuer la commande manuelle depuis sa ligne téléphonique ;
- appeler le 30 00 ;
- se connecter sur Internet sur **www.orangecaraibe.com** à l'Espace Client.

L'activation/désactivation immédiate du Transfert d'Appel International entraîne l'activation/désactivation automatique et immédiate du Transfert d'Appel.

L'utilisation du 30 00 permet de simplifier la numérotation composée par le client grâce à une programmation, modifiable à volonté, de quatre étiquettes vocales simplifiant la commande des renvois.

L'accès au service Transfert d'Appel/Transfert d'Appel International sur Internet via l'Espace Client sur **www.orangecaraibe.com**, donne la possibilité au client de programmer ses activations et désactivations du service immédiatement de façon ponctuelle ou hebdomadaire.

Ceci nécessite l'ouverture préalable d'un Espace Client à l'adresse sur **www.orangecaraibe.com**, (coût de la connexion selon votre fournisseur d'accès à Internet). Cet Espace Client est accessible par un identifiant et un mot de passe choisis par le client. Pour plus de détail : consulter les Conditions Spécifiques de « Espace Client MaLigne ».

Activation/désactivation du Transfert d'Appel/Transfert d'Appel International à distance

L'accès à la commande à distance du Transfert d'Appel/Transfert d'Appel International peut se faire soit par serveur vocal (via un téléphone fixe ou un mobile) en appelant le 30 00 ou sur Internet dans l'Espace Client sur **www.orangecaraibe.com**.

Le fonctionnement du service Transfert d'Appel/Transfert d'Appel International avec commande à distance via le 30 00 nécessite l'usage de code confidentiel à quatre chiffres, nécessaire pour identifier l'utilisateur et chaque commande de transfert.

Avant toute utilisation, le code confidentiel doit impérativement être initialisé par le client, à partir de la ligne abonnée au service Transfert d'Appel/Transfert d'Appel International. Le client peut, à tout moment s'il l'estime nécessaire, procéder à la modification de ce code confidentiel, toujours à partir de la ligne abonnée au service.

L'utilisation consécutive de codes erronés entraîne le blocage du service au troisième essai infructueux. Pour faire réactiver le service, le client doit contacter le service assistance en composant le 39 00. De même en cas de perte du n° de code confidentiel, pour la réinitialisation du numéro de code.

Le client a la possibilité de s'assurer de l'enregistrement de sa commande de Transfert d'Appel/Transfert d'Appel International à distance.

Activation/désactivation du Transfert d'Appel/Transfert d'Appel International depuis la ligne téléphonique du client

Pour bénéficier du Transfert d'Appel/Transfert d'Appel International, le client doit disposer simplement d'un équipement terminal à numérotation mixte ou à fréquence vocale. La commande suivante est réalisable exclusivement à partir du poste téléphonique de la ligne abonnée au service.

Activation

Décrocher - attendre la tonalité - composer au clavier : *21*

Puis le **numéro de téléphone** (vers lequel le client souhaite renvoyer ses appels) suivi de la touche # - raccrocher.

En cas d'erreur, on obtient la tonalité « occupé » et le Transfert d'Appel/Transfert d'Appel International n'est pas pris en compte.

Remarque : pour transférer ses appels, le client a aussi la possibilité de composer le 30 00 ou de se connecter à **www.orangecaraibe.com** sur l'Espace Client.

Décrocher - tonalité - # 21 # - raccrocher.

Activation/désactivation du Transfert d'Appel/Transfert d'Appel International et actions de programmation de ces opérations depuis l'Espace Client

Il est possible de programmer ses activations et désactivations depuis l'Espace Client sur **www.orangecaraibe.com** à partir de l'onglet «Transférer ma ligne ».

Mode d’emploi des rubriques Transfert d’Appel/ Transfert d’Appel International sur l’Espace Client (**www.orangecaraibe.com**)

- « État de la ligne » vous permet de savoir si votre ligne est actuellement transférée. Si tel est le cas vous obtenez aussi le numéro et le mot clef vocal enregistré via le 30 00. Vous pouvez activer immédiatement un transfert ou désactiver un transfert existant.
- « Programmer un transfert » vous permet de programmer vos transferts. Vous pouvez activer immédiatement un transfert ou désactiver un transfert existant mais vous pouvez aussi programmer des transferts réguliers sur une périodicité hebdomadaire.
- « Transferts à venir » donne la liste de toutes les opérations d’activation et de désactivation avec le numéro de renvoi sur une ou plusieurs semaines à venir.
- « Historique » vous permet de connaître les dernières actions de Transfert d’Appel/Transfert d’Appel International (activation ou désactivation) avec le résultat (action effectuée => OK, action non effectuée => « échec ») « Informations » vous donne des informations génériques sur le service : tarif, autres possibilités d’activation, option transfert d’appel international, etc.

À noter : les numéros de transfert associés avec des mots clefs associés (« mobile », « résidences secondaire », etc…) sont enregistrés exclusivement via le mode vocal et donc par le 30 00. On ne peut pas programmer ces mots clefs via l’Espace Client.

Remarques importantes concernant les contraintes d’utilisation de l’Espace Client

1/ C’est la dernière action effectuée ou programmée quel que soit l’accès *21* (#21#) ou 30 00 ou via l’Espace Client qui est prise en compte.

2/ Si le client le souhaite, il faut suspendre la programmation hebdomadaire sur l’Espace Client si nécessaire car cette dernière est enregistrée et peut s’appliquer en dépit de celle qui vient d’être programmée de façon ponctuelle ou via les touches *21* ou via le 30 00.

2.5 Signal d’Appel

Lorsque le client est en communication, le service « Signal d’Appel » lui donne la possibilité d'être informé d'un appel entrant, de prendre la nouvelle communication et de pouvoir poursuivre le dialogue avec l'un ou l'autre de ses deux correspondants.

Pour bénéficier de ce service, le client doit disposer d'un terminal à numérotation mixte ou à fréquence vocale avec les touches dédiées * et #.

Avec la présentation du nom les clients voient sur l'afficheur de leur téléphone (sous réserve d’éligibilité et de terminal compatible) les coordonnées du correspondant, dont l'appel est signalé par un signal sonore.

Le client, qui reçoit ou est amené à recevoir des appels émis via un système de type téléassistance ou téléalarme, est invité à contacter son Service Clients ou boutique Orange, afin de vérifier que le fonctionnement de ce système n'est pas perturbé par le service « Signal d’Appel ».

Mode d’emploi

Le service « Signal d’Appel » peut être désactivé temporairement de la façon suivante :

Décrocher - attendre la tonalité - composer # 43 # - attendre la confirmation - raccrocher.

Pour réactiver le service :

Décrocher - attendre la tonalité - composer * 43 # - attendre la confirmation - raccrocher.

Une fois le service activé, c'est le central téléphonique public qui gère le « Signal d’Appel ».

Selon le type de central téléphonique public, la confirmation est rendue soit par une annonce vocale soit par une tonalité : une tonalité occupée signifie que la manœuvre n'a pas été acceptée, une tonalité d'invitation à numéroter signifie que la manœuvre a été acceptée.

Si un correspondant **C** cherche à joindre un correspondant **A**, abonné au « Signal d’Appel » et déjà en communication avec un correspondant **B**, un signal sonore informe **A** de l'appel de **C**.

Sur la majorité des commutateurs, **C** est informé de l'occupation de **A** par le message : « *Veuillez patienter, votre correspondant est déjà en ligne. Nous lui indiquons votre appel par un signal sonore, merci.* »

Le correspondant **A** peut accepter le nouvel appel pendant quarante-cinq (45) secondes après le début du premier signal sonore.

Pour répondre à l'appel de **C** et mettre en attente le premier correspondant **B**, **A** doit appuyer sur R - tonalité - 2.

Lorsque la communication est établie avec **C** (situation de double appel), **A** peut :

- passer d'un correspondant à l'autre en composant : R - tonalité - 2 ;

Sur la majorité des commutateurs, le correspondant mis en garde reçoit le film suivant : « *Bip-Bip*. », « *Veuillez patienter, votre correspondant va vous reprendre dans quelques instants*. », « *Bip-Bip*. »

- libérer l'appel en cours et basculer vers l'appel en garde en composant : R - tonalité - 1.

ARTICLE 3. MISE EN SERVICE DES OFFRES « LIVEBOX CARAÏBES »

Orange met en place des moyens techniques nécessaires au bon fonctionnement des services des offres « Livebox Caraïbes ».

Les offres « Livebox Caraïbes » peuvent être souscrites via différents canaux ou points de ventes (tel que notamment les boutiques Orange, le site **www.orangecaraibe.com**, ou le Service Clients 1014, etc). Le délai maximum de mise en service de l’offre est indiqué aux Conditions Générales de l’Abonnement au service téléphonique.

La Présentation du Nom, le Transfert d’Appel/Transfert d’Appel International et le Signal d’Appel sont activés lors de la souscription à une offre « Livebox Caraïbes », sous réserve que la ligne du client soit éligible et compatible à ces services.

Le client a la possibilité, à partir de sa ligne abonnée au service, de désactiver et de réactiver le Signal d’Appel.

En cas d'incident dans le fonctionnement des services, il est fait application de l'article 9 des Conditions Générales de l'Abonnement au service téléphonique.

ARTICLE 4. CONDITIONS DE FOURNITURE DES OFFRES « LIVEBOX CARAÏBES »

La souscription à une offre « Livebox Caraïbes » est exclusivement réservée aux clients titulaires en Guadeloupe, Martinique, Guyane française, St-Martin, St-Barthélémy d'un contrat d'abonnement au service téléphonique permanent relatif à une ligne analogique isolée, à condition que ce contrat ne fasse pas l'objet d'une facturation entreprise et qu'il soit hors Sélection Directe à l'Arrivée (SDA).

Si le client n'en est pas titulaire préalablement à la souscription de la présente offre, il le deviendra en souscrivant à une offre « Livebox Caraïbes ».

À une même adresse d'installation, le client ne peut souscrire qu'à une seule offre « Livebox Caraïbes ».

La souscription, par le client, à plusieurs contrats « Livebox Caraïbes » sur une même ligne n'est pas admise.

Les offres « Livebox Caraïbes » sont compatibles avec l'offre « 8 d'Orange » ainsi que la présélection (appel par appel ou permanente). Si le client est présélectionné chez un opérateur tiers et qu'il souhaite que tous ses appels soient facturés selon l'offre « Livebox Caraïbes», il devra en faire la demande auprès d'Orange qui lui remettra un mandat de dépresélection. Le client devra retourner ce mandat dûment signé à Orange qui procédera aux démarches adéquates.

Le client ne peut cumuler une offre « Livebox Caraïbes » avec les autres offres tarifaires que dans la limite et les règles de priorité fixées au Catalogue des Prix. Il est invité à se renseigner auprès de son Service Clients ou boutique Orange pour connaître les options tarifaires incompatibles.

Les offres « Livebox Caraïbes » sont incompatibles avec :

- l'abonnement social ;
- l'abonnement étudiant ;
- l'offre résidence secondaire ;
- le service Conversation à 3.

En cas de changement d'opérateur, le client reconnaît avoir donné mandat à Orange pour résilier dans les meilleurs délais auprès de l'opérateur concerné son offre impliquant les fréquences basses (ou « Bas Débit »). Lorsque le présent mandat porte sur la résiliation d'un dégroupage total, le client reconnaît avoir été informé que la souscription des présentes Conditions Spécifiques entraîne la résiliation de l'ensemble des services souscrits auprès de l'opérateur concerné pour le numéro susmentionné. Lorsque le présent mandat porte sur la résiliation d'une offre d'accès Bas Débit (abonnement au service téléphonique), le client reconnaît avoir été informé que la souscription des présentes Conditions Spécifiques entraîne la résiliation de son raccordement à l'opérateur concerné ainsi que l'acheminement de l'ensemble de ses communications par ce dernier.

La Présentation du Nom, le Transfert d'Appel/Transfert d'Appel International et le Signal d'Appel ne sont disponibles que sur certains types de centraux téléphoniques publics. Le client est invité à se renseigner auprès de son Service Clients ou boutique Orange pour connaître les services incompatibles et les restrictions techniques.

Pour pouvoir utiliser ces services, le client doit disposer d'un téléphone à fréquence vocale avec un afficheur alphanumérique, disposant des touches * et #, apte à traiter les informations qui lui sont présentées. Le client est invité à se renseigner auprès de son agence sur les caractéristiques techniques que doit présenter un terminal compatible avec ces services.

Restrictions liées au service Présentation du Nom : Le service « Présentation du Nom » n'est pas compatible avec le service « Présentation du Numéro ».

Restrictions liées au service au Transfert d'Appel/ Transfert d'Appel International : le service Transfert d'Appel/Transfert d'Appel International est incompatible avec le service Téléséjour et l'utilisation de terminaux de type téléphone à cartes.

La mise en œuvre de transferts en cascade est impossible. Un appel arrivant sur la ligne du client ne peut pas être renvoyé vers le numéro de renvoi si ce dernier fait déjà l'objet, lui-même, d'un renvoi sur une autre ligne ou vers une messagerie vocale.

L'appel est alors présenté normalement.

Le Transfert d'Appel/Transfert d'Appel International à destination de certains numéros spéciaux (Services de Renseignements Téléphoniques 118XYZ, 1014, 1015, 3900, 3901, 17, 18, Numéros Vert, 08031, 08032, 08034, 08035, 08036…) est impossible.

L'activation du Transfert d'Appel/Transfert d'Appel International rend temporairement inopérants les Services Contacts : Signal d'Appel, Top Message, ainsi que Transfert d'Appel sur Occupation et Transfert d'Appel sur Non Réponse.

Le Transfert d'Appel/Transfert d'Appel International est compatible avec la Sélection Modulable d'Appels mais la modification du niveau de restriction n'est pas possible lorsque le Transfert d'Appel/Transfert d'Appel International est activé. La destination duTransfert d'Appel/Transfert d'Appel International doit être cohérente avec le niveau de restriction programmé pour que la commande soit acceptée.

En cas de ligne mise en service restreint, la destination du Transfert de l'Appel doit être compatible avec le niveau de restriction de la ligne.

Restrictions liées au service Signal d'Appel : Il peut exister des incompatibilités en fonction des matériels ou services utilisés par le client (information disponible auprès de son Service Clients ou en boutique Orange), notamment :

- le service « Signal d'Appel » est inhibé lorsque le service « Transfert d'Appel/Transfert d'Appel International » est activé ;
- le service « Signal d'Appel » est inhibé lorsqu'une conversation à trois est en cours (usage du service « Conversation à Trois »).

En cas de non-respect par le client des dispositions du présent article, Orange se réserve la possibilité de résilier les présentes Conditions Spécifiques conformément aux dispositions de l'article 12 des présentes.

ARTICLE 5. INFORMATIONS COMMERCIALES

Le client a la possibilité de refuser de recevoir des informations commerciales de la part d'Orange par une simple demande faite par courrier ou par téléphone (au 10 14), auprès de son Service Clients Orange.

ARTICLE 6. RELEVÉ DE COMMUNICATIONS

Les relevés de communications d'Orange constituent la preuve des opérations effectuées et la justification de la facturation des communications.

Sur la facture du client, figure la consommation due au titre du mois, déduction faite des communications entrant dans le Forfait de communications pour les offres « Essentiel 2h » et « Essentiel 4h » tels que définis à l'article 2 des présentes Conditions Spécifiques.

Le client a la possibilité de recevoir une facture détaillée aux conditions prévues pour ce service.

Sur la facture détaillée, les communications entrant dans le cadre de l'offre « Livebox Caraïbes » sont détaillées.

ARTICLE 7. PRIX

7.1 Structure des prix

Le prix des prestations fournies par Orange dans le cadre des offres « Livebox Caraïbes » est détaillé au Catalogue des Prix disponible sur demande via le site **www.orangecaraibes.com** ou par téléphone en appelant le 10 14, et se décompose de la manière suivante :

7.1.1 Montant Forfaitaire Mensuel

Par dérogation aux Conditions Générales de l'Abonnement au service téléphonique, l'offre « Livebox Caraïbes » donne lieu au versement par le client d'un montant forfaitaire mensuel payable d'avance (terme à échoir) qui prend effet à compter de la mise en service de l'offre « Livebox Caraïbes » dont le montant est précisé au Catalogue des Prix. Ce montant forfaitaire mensuel inclut, outre l'accès au réseau et au service téléphonique définis aux Conditions Générales de l'Abonnement au service téléphonique, l'ensemble du Forfait de communications et services indiqués à l'article 2 des présentes.

Lorsque l'offre « Livebox Caraïbes » est mise en service en cours de période de facturation, le prix est calculé et facturé au prorata du nombre de jours compris entre la date de mise en service de l'offre par Orange et la date de fin de la période de facturation en cours.

7.1.2 Prix des communications

Le client bénéficie de tarifs spécifiques, précisés au Catalogue des Prix, pour :

- ses communications fixes et mobiles vers les autres destinations hors destinations spécifiques non incluses dans les Forfaits de communications.

Ces tarifs spécifiques sont consultables au Catalogue des Prix, disponible à tout moment sur le site **www.orange caraibes.com** coût de la connexion selon votre fournisseur d'accès à Internet), au 10 14 ou en boutique Orange.

Les communications mentionnées au présent article sont facturées mensuellement à terme échu, sur la base du relevé des consommations enregistrées par le central téléphonique. Ce relevé atteste de l'existence des communications effectuées par le client.

En cas de présélection (appel par appel ou permanente), les communications seront acheminées par l'opérateur présélectionné conformément à ses conditions et tarifs.

Les tarifs des appels depuis une ligne fixe Orange vers les numéros suivants : 10 14, 10 13, 30 00 et 39 00 figurent au Catalogue des Prix. Si l'appel est passé depuis une ligne d'un autre opérateur, il convient de consulter ses tarifs.

7.1.3 Transfert d'Appel/Transfert d'Appel International

Chaque activation du Transfert d'Appel/Transfert d'Appel International donne lieu à une facturation aux tarifs prévus au Catalogue des Prix en sus des offres « Livebox Caraïbes » et apparaît sur l'annexe de la facture, sous le libellé « Nombre d'activations Transfert d'Appel », avec l'indication du prix total. La désactivation du Transfert d'Appel/Transfert d'Appel International est toujours gratuite. Le nombre d'activations à distance réalisées par le 30 00 ou l'Espace Client apparaît sur la facture sous le libellé « Autres Prestations », agrégé par période de quinze (15) jours environ.

Dans le cas de l'utilisation de la commande à distance à partir des mobiles, la tarification d'accès au serveur est définie par chaque opérateur.

La partie des communications transférées à partir de sa ligne sont facturées au client aux conditions tarifaires des offres « Livebox Caraïbes ».

En cas de présélection (appel par appel ou permanente), les communications transférées seront acheminées par l'opérateur présélectionné conformément à ses conditions et tarifs.

7.2 Modifications de prix

Les modifications de prix sont applicables en cours d'exécution des Conditions Spécifiques et portées à la connaissance du client avant leur application dans les conditions prévues à l'article 9.

ARTICLE 8. FACTURATION

8.1 Conditions de facturation

Par dérogation aux Conditions Générales de l'Abonnement au service téléphonique, les offres « Livebox Caraïbes » donnent lieu à une facturation mensuelle payable d'avance (terme à échoir).

Les communications non comprises dans les Forfaits de communication tels que décrits aux articles 2.2, donnent lieu à une facturation mensuelle à terme échu.

8.2 Conditions de paiement des factures

Le paiement devra parvenir à Orange dans un délai de dix (10) jours après l'émission de la facture pour une période mensuelle.

8.3 Facture sur le Net

Le client peut, dans certaines conditions, choisir de recevoir sa facture en format électronique sur Internet, en remplacement du support papier envoyé par courrier postal. Pour ce faire, le client peut s'inscrire à « La Facture sur le Net » soit en ligne sur le site Internet **www.orangecaraibe.com**, soit en appelant le 10 14. En cas de souscription à ce service, le client est invité à se reporter aux Conditions Spécifiques « la Facture sur le Net ».

ARTICLE 9. MODIFICATION DES CONDITIONS SPÉCIFIQUES

Orange informe le client de toute modification de ses prestations ou de toute modification contractuelle au moins un (1) mois avant leur entrée en vigueur. Le client peut résilier les présentes Conditions Spécifiques à l'occasion des modifications par Orange des prestations objet des présentes, pendant un délai de quatre (4) mois à compter de la date d'entrée en vigueur de la ou des modifications ou suppressions susmentionnées, sans pénalités et sans droit à dédommagement.

ARTICLE 10. DURÉE DU CONTRAT

Les offres « Livebox Caraïbes » sont conclues au jour de l'envoi ou de la remise des présentes Conditions Spécifiques par Orange pour une durée indéterminée sans période minimale d'engagement.

ARTICLE 11. RESPONSABILITÉ

11.1 Responsabilité du client

Le client garantit Orange d'une utilisation appropriée et non abusive des offres « Livebox Caraïbes ».

Constituent des cas d'utilisation inappropriée ou abusive de l'offre pouvant engager la responsabilité du client :

- l'utilisation de l'offre à des fins autres que personnelles ;
- la cession ou la revente, totale ou partielle, de l'offre ;
- l'utilisation de l'offre aux fins d'en faire commerce (autant sur les communications voix que l'utilisation du service de Présentation du Nom afin de constituer, à l'insu de ses correspondants téléphoniques, des fichiers de numéros appelants) ;
- l'utilisation à titre gratuit ou onéreux du service téléphonique en tant que passerelle de réacheminement de communications ;
- l'utilisation ininterrompue de l'offre par le biais notamment d'une composition automatique et en continu de numéros sur la ligne ;
- l'utilisation de la Conversation à 3 sur la ligne « Livebox Caraïbes » ;
- l'utilisation de l'offre générant une consommation de communications téléphoniques supérieure à 24h par jour ;
- l'envoi en masse de messages (par exemple fax mailing, messages vocaux, SMS, etc), de façon automatisée ou non, et ce, quelle qu'en soit la finalité ;
- l'utilisation de l'offre vers des services accessibles depuis des serveurs vocaux ou Internet (tel que par exemple vers des services de jeux, de Tchat, de charme…), consultables par le biais d'un numéro géographique ou mobile et d'une façon plus générale l'utilisation de l'offre vers toute plateforme de services bénéficiant d'une rémunération directe ou indirecte du fait de la durée des appels passés par le client.

Orange se réserve le droit d'exclure certains numéros géographiques ou non géographiques si l'utilisation qui en est faite est inappropriée et/ou abusive conformément aux dispositions susvisées. Les différentes communications vers les numéros exclus du Forfait de communication sont facturées aux tarifs figurant au Catalogue des Prix.

Le client dispose de la possibilité de pouvoir consulter l'ensemble de ces numéros ainsi que leurs tarifs au Catalogue des Prix, disponible à tout moment sur le site **www.orangecaraibe.com**, par téléphone au 10 14 ou en boutique Orange.

En tout état de cause, Orange se réserve le droit, en cas d'utilisation inappropriée et/ou abusive par le client, de procéder de plein droit à la résiliation de l'offre « Livebox Caraïbes » souscrite et ce, de manière dérogatoire aux dispositions de l'article 12.1 des présentes Conditions Spécifiques.

La résiliation sera dans cette hypothèse effective après une mise en demeure, adressée au client par lettre recommandée avec avis de réception, restée sans effet pendant un délai de deux (2) jours à compter de la date de réception ou de dépôt de l'avis de mise en instance.

Présentation du Nom : le client reste seul responsable de l'usage des numéros présentés sur son terminal. Par ailleurs, conformément aux recommandations de la Commission Nationale Informatique et Libertés, le client s'engage expressément à ce que les numéros et noms présentés sur son terminal soient utilisés exclusivement à des fins privées. Il appartient au client de s'assurer lors de l'acquisition de son terminal du contenu et de la forme sous laquelle ce terminal lui restitue ces informations.

Transfert d'Appel/Transfert d'Appel International : le client doit s'assurer de l'accord du titulaire du numéro destinataire des appels transférés. Il fait sien tout litige éventuel qui pourrait survenir avec ce dernier dans le cadre du présent contrat.

Sur réclamation d'un de ses clients destinataires d'un Transfert d'Appel/Transfert d'Appel International, Orange se réserve le droit de désactiver le service d'office et sans préavis.

Le client est seul responsable de l'utilisation, de la conservation et de la confidentialité des codes d'accès du service Transfert d'Appel/Transfert d'Appel International et du paiement des communications qui y sont liées.

Orange dégage toute responsabilité en cas de communication par le client de ses codes confidentiels à un tiers ou un service non habilité ou dans les cas où le client n'effacerait pas son code des appareils qui gardent les numéros en mémoire. Et elle ne saurait être tenue pour responsable de l'usage des services qui pourrait être fait par une tierce personne.

11.2 Responsabilité d'Orange

Orange met en œuvre les moyens techniques nécessaires au bon fonctionnement des services inclus dans les offres « Livebox Caraïbes ».

Toutefois, en cas de dysfonctionnements, il appartient au client de le signaler à Orange à l'un des numéros d'assistance suivants : soit le 10 13 accessible 24h/7j, soit le 39 00 accessible 24h/7j. Dès la signalisation du dysfonctionnement Orange interviendra dans les meilleurs délais pendant les heures et jours ouvrables.

Ces numéros sont également disponibles pour toutes questions relatives à l'utilisation des services.

Orange dégage toute responsabilité en cas de communication par le client des codes confidentiels du service Transfert d'Appel/Transfert d'Appel International.

Présentation du Nom : Orange n'est pas responsable de l'indication du numéro de la ligne appelante fournie par l'installation téléphonique d'origine de l'appel. Orange n'est pas responsable des informations non liées à ce numéro figurant dans la base « Présentation du Nom ». En effet, le client (titulaire de la ligne appelante) est responsable des informations ainsi que des noms, dénominations, qualités ou titres et marques qu'il demande de faire figurer dans les annuaires. La responsabilité d'Orange ne saurait être recherchée lorsque le numéro, et/ou le nom associé de la ligne appelante ne peuvent pas être présentés sur le terminal du client, soit parce que le réseau d'où provient l'appel n'a pas fourni l'information sur le numéro, soit parce que le nom ne figure pas dans la base « Présentation du Nom », soit en raison du choix de la personne appelante de conserver l'anonymat. Orange n'est pas responsable de l'exploitation par le terminal des informations qui lui sont présentées.

ARTICLE 12. SUSPENSION / RÉSILIATION DES CONDITIONS SPÉCIFIQUES

12.1 Suspension / Résiliation des Conditions Spécifiques par Orange

Orange peut suspendre la fourniture de ses prestations si le client ne respecte pas l'une des obligations nées des présentes Conditions Spécifiques. La suspension du service pourra intervenir après mise en demeure, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, restée sans effet pendant un délai de quinze (15) jours après la date de présentation ou de dépôt de l'avis de mise en instance. Orange peut ensuite résilier de plein droit les présentes Conditions Spécifiques sans nouvelle mise en demeure, si la mise en demeure est toujours restée sans effet à l'issue d'un délai de quinze (15) jours après la suspension des prestations.

12.2 Résiliation des Conditions Spécifiques par le client

Le client peut résilier à tout moment et de plein droit les présentes Conditions Spécifiques. La résiliation sera effective deux (2) jours ouvrables après la réception de la demande de résiliation du client par Orange.

La résiliation des présentes Conditions Spécifiques doit être demandée par écrit par le client auprès de son Service Clients Orange.

En cas de résiliation en cours de mois de facturation, le prix de l'offre prévu à l'article 7.1 des présentes Conditions Spécifiques est calculé et facturé au prorata du nombre de jours compris entre la date de début du mois en cours et la date de fin de mise en service de l'offre par Orange.

12.3 Effets de la résiliation

La résiliation des présentes Conditions Spécifiques entraîne l'exigibilité immédiate de l'ensemble des sommes dues par le client.

En cas de résiliation en cours de période de facturation, le prix de l'offre est calculé et facturé au prorata du nombre de jours compris entre la date de début de période de facturation en cours et la date de prise en compte de résiliation de l'offre par Orange.

La résiliation des présentes Conditions Spécifiques entraîne la résiliation du Forfait de communication téléphonique et des services de Présentation du Nom, Transfert d'Appel/Transfert d'Appel International et Signal d'Appel. La résiliation des présentes Conditions Spécifiques n'entraîne pas la résiliation automatique des Conditions Générales de l'Abonnement au service téléphonique auxquelles le client reste soumis. Si le client souhaite mettre fin à l'abonnement au service téléphonique concomitamment à sa résiliation des présentes Conditions Spécifiques, le client doit résilier expressément et séparément les Conditions Générales de l'Abonnement au service téléphonique auxquelles il a souscrit.

ARTICLE 13. DROIT DE RÉTRACTATION

En cas de souscription à distance au service, le client, personne physique agissant à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité professionnelle ou commerciale, bénéficie d'un délai de rétractation de sept (7) jours francs à compter de l'acceptation de l'offre.

Lorsque ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. Le client peut exercer ce droit auprès de son Service Clients Orange par téléphone ou par courrier.